

Manual Para Los
Miembros de
CRS
Member Handbook



Children's
Rehabilitative
Services

A Reward of the Heart
Una Recompensa del Corazón



Arizona Department of Health Services
Servicios De Salud De Arizona

Office for Children with Special Health Care Needs
Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales
De Cuidado De Salud

TABLA DE CONTENIDO

¡Bienvenidos a Servicios de Rehabilitación de Niños!	3
Directorio de proveedores de atención médica	3
Servicios lingüísticos y culturales	4
Servicios para los miembros	4
Direcciones de clínicas regionales CRS	5
Qué es el CRS	5
Cómo solicitar los servicios	5
Dinero y copagos	6
Si le llega una factura	6
Condiciones cubiertas	7
Especialidades clínicas	8
Servicios del programa	8
Servicios que el CRS ni proporciona ni paga	8
Citas con la clínica	9
Para cancelar o cambiar una cita	9
Si se muda de domicilio	9
Cómo conseguir ayuda para sacar su cita	9
La espera en la clínica	10
Sugerencias para cuando vaya a la clínica	10
Para jóvenes de 18 años de edad o mayores: instrucciones anticipadas	11
Transición para jóvenes que necesitan atenciones médicas especiales	11
Apoyo familiar y servicios comunitarios:	12
1. Concejo de Acción de Padres del CRS	12
2. Raising Special Kids y Pilot Parents of Southern Arizona	12
3. Servicios de información y remisión	12
Servicios para la conducta sana	13
Directorio de autoridades RBHA	14
Qué hacer en caso de una emergencia siquiátrica	15
Teléfonos disponibles las 24 horas para crisis	15
Qué hacer en caso de una emergencia médica	15
Transportación de emergencia	16
Derechos de los miembros	16
Responsabilidades de los miembros	17
Agravios (quejas)	18
Proceso de aprobación y negación del CRS	18
Apelaciones y solicitudes de audiencia	18
Fraude y abuso del programa	20
Servicios de conformidad con las leyes	20
El programa CRS se atiene a las leyes federales	20
Aviso de normas de la privacidad	21
Acceso de miembros a archivos médicos	21
Información para las atenciones de mi niño/a o joven	22

¡Bienvenidos a Servicios de Rehabilitación de Niños!

Servicios de Rehabilitación de Niños (CRS) ha estado sirviendo a las familias de los niños que necesiten atenciones médicas especiales desde el 1929. Con el transcurso del tiempo, el programa ha crecido y cambiado. El CRS solía ser un programa que se proporcionaba en un hospital. Ahora hay cuatro Centros de Excelencia regionales. Ofrecen todos los servicios en un mismo sitio para las familias que tengan niños que califiquen para los servicios.

Nos alegra el servirle a usted y a su familia. El **Manual para los miembros de CRS** le ayudará a conseguir y a usar los servicios del CRS. Le indica cuáles servicios se cubren y cuáles no se cubren. Le explica las prestaciones para su niño/a o joven. La Administración de Servicios de Rehabilitación de Niños (CRSA, en inglés) de la Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (OCSHCN, en inglés) se encarga de dirigir el programa CRS. Comuníquese con OCSHCN por cualquier duda que tenga sobre el programa CRS o sobre este manual al (602) 542-1860 ó al (800) 232-1676.

Usted pudiera ser un(a) joven que esté recibiendo atenciones; pero como la mayoría de las personas que leerán esto son padres o cuidadores, le decimos niño/a o joven+ a la persona que está recibiendo las atenciones.

El **Manual para los miembros de CRS** le da información que necesita para conseguir las mejores atenciones para su niño/a o joven. Así puede conseguir copia:

- Pídala en la clínica en cualquier momento.
- También puede conseguirla en la página Web de la clínica o de la OCSHCN: <http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs>
- Puede conseguirla en un idioma distinto, en letra grande o que se la lean.

Avíseles a los empleados del CRS. El CRS quiere que usted entienda lo que reciba.

Por favor, lea este manual detenidamente. Manténgalo en un sitio en el que lo pueda encontrar con facilidad. En él se explica:

- lo que debe saber
- algunas políticas del CRS
- lo que se cubre y lo que no se cubre
- qué hacer si tiene algún problema o si no está satisfecho/a con las atenciones que está recibiendo usted y su niño/a o joven

Directorio de proveedores de atención médica

En su clínica CRS hay muchos doctores, enfermeros y empleados que hablan otros idiomas aparte del inglés. Puede conseguir intérprete (*persona que habla otros idiomas*) si su doctor(a) no habla su idioma. Este directorio contiene las direcciones de las clínicas y los doctores con los idiomas que hablan.

- Se le proporcionará un directorio en su primera visita a la clínica.
- Puede pedir uno en cualquier momento.
- Puede hablar a la clínica CRS que más cerca le quede para pedir uno.
- La OCSHCN le puede enviar uno por correo.
- También puede conseguirlo en la página Web de su clínica o de la OCSHCN: <http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs>
- Pídalo. Es gratis.

Servicios lingüísticos y culturales

El CRS quiere que usted y su niño/a o joven estén satisfechos con las atenciones que reciban. Queremos que tenga la información que necesita **en el idioma y formato que usted prefiera**.

Por favor, avísele a la clínica del CRS si usted:

- necesita ayuda para entender el inglés
- necesita intérprete para que le explique o diga de otra forma sus palabras
- no puede oír claramente
- usa idioma de señas y necesita a alguien que se comunique por señas con usted
- no puede ver bien y necesita que alguien le lea la información
- no está satisfecho/a con las atenciones o servicios

Los servicios de traducción e interpretación son **gratis** y están disponibles en su idioma de preferencia. Puede pedir estos servicios en cualquier momento para:

- llamadas . sacar citas . durante las consultas en la clínica
- obtener información sobre la salud de su niño/a o joven
- avisos y cartas
- que le lean la información a usted
- cuando un(a) doctor(a) no habla su idioma
- explicarle sus derechos

Servicios para los miembros

Puede hablar a la clínica CRS si tiene dudas. Ellos le pueden indicar a usted los servicios u otras políticas y reglas. Su procurador(a) de pacientes en la clínica CRS **le puede** ayudar a:

- cambiar o escoger su facultativo de CRS
- atender a sus preocupaciones y resolver todo problema
- sacar cita
- aclarar dudas sobre cómo es que funciona el CRS
- conseguir recursos fuera del CRS

Su defensor(a) de pacientes del CRS y otros empleados están a su disposición gratis de lunes a viernes. Las clínicas están abiertas de 8 de la mañana a 5 de la tarde. Los teléfonos y las direcciones de cada una de las clínicas CRS aparecen en la página 5.

Otro sitio al que puede hablar o escribir para conseguir información sobre el programa CRS es:

Departamento de Salud de Arizona
Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud
Administración de Servicios de Rehabilitación de Niños (CRSA)
Servicios de los Miembros
150 North 18th Avenue, Suite 330
Phoenix, Arizona 85007-3243
(602) 542-1860 ó (800) 232-1676 (*pida el Programa CRS*)
<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs>

Los empleados de la CRSA están a su disposición gratis de lunes a viernes, de las 8 de la mañana a las 5 de la tarde.

Direcciones de clínicas regionales CRS Escoja la clínica que más cerca le quede

Children's Health Center

124 West Thomas Road
Phoenix, AZ 85013
(602) 406-6400
(800) 392-2222 gratis
Fax: (602) 406-7166
Defensor(a) de pacientes:
(602) 406-6460 ó (602) 406-3060
www.stjosephs-phx.org

Children's Clinics for Rehabilitative Services

2600 North Wyatt Drive
Tucson, AZ 85712
(520) 324-5437
(800) 231-8261 gratis
Fax: (520) 324-3084
Defensor(a) de pacientes:
(520) 324-3040
www.childrensclinics.org

Children's Rehabilitative Services

1200 North Beaver
Flagstaff, AZ 86001
(928) 773-2054
(800) 232-1018 gratis
Fax: (928) 773-2286
Defensor(a) de pacientes:
(928) 773-2054
www.nahealth.com/

Children's Rehabilitative Services

2400 Avenue A
Yuma, AZ 85364
(928) 336-7095
(800) 837-7309 gratis
Fax: (928) 336-7497
Defensor(a) de pacientes:
(928) 336-7294 ó
(928) 336-1621
www.yumaregional.org/crsnew.html

Qué es el CRS

El CRS es un programa de atenciones gestionadas. Recurre a doctores, enfermeras y otros proveedores de atención médica. Los proveedores son muy diestros para atender a los niños y los jóvenes que necesiten atenciones médicas especiales. El CRS paga cuando se recurre a clínicas, doctores y hospitales del CRS.

Para asociarse al programa, su niño/a o joven deberá:

- Padecer ciertas condiciones médicas, o
- Padecer lo que pudiera ser una condición discapacitadora, y
- Cumplir con los requisitos de la edad, y
- Ser ciudadano de los Estados Unidos o extranjero calificado de Arizona.

Cómo solicitar los servicios

- Cualquier persona puede remitir a un(a) niño/a o joven al CRS.
- Hable a la clínica CRS más cercana o consiga el formulario en: www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm. El CRS también puede ayudarle a llenarlo.
- El/la doctor(a) de costumbre (proveedor/a principal) del/de la niño/a o joven pueden ayudarle a llenar el formulario de solicitud al CRS. Deberá adosar al formulario copias de todas las pruebas con el diagnóstico médico de su niño/a o joven.

“La misión del CRS es mejorar la calidad de vida de los niños y los jóvenes al proporcionar tratamiento médico, rehabilitación y servicios de apoyo afines enfocados en la familia para las personas inscritas que padezcan ciertas condiciones médicas, discapacitadoras o que puedan ser discapacitadoras.”

Dinero y copagos

Antes de la primera consulta de su niño/a o joven en el CRS, deberá reunirse con un(a) ~~co~~coordinador(a) de inscripción. El/la coordinador(a) tramitará su solicitud. Le dirá si tendrá que pagar por los servicios del CRS.

El CRS atenderá solamente la condición médica de su niño/a o joven. Los doctores y empleados del CRS hablarán con el/la proveedor/a de atención médica principal (PCP, en inglés) de su niño/a o joven. Esto servirá para ayudar a que su niño/a o joven consiga toda la ayuda que necesite. Convendría que usted se comunicara con el/la proveedor/a de atención médica principal y con la clínica CRS cuando necesite conseguir atenciones médicas.

Si su niño/a o joven tuviera otro seguro, éste se encargará de las atenciones médicas fundamentales de su niño/a o joven. Entre estas atenciones fundamentales estarían las vacunas, resfriados, gripes, dolores de oído, torceduras, etcétera.

Si su niño/a o joven tuviera cubierta actual del AHCCCS, usted tendrá que presentar:

- número del AHCCCS de él o ella (*o la tarjeta del AHCCCS*)
- comprobante de identificación (*de usted*)
- documentos de tutela (*de ser pertinentes*)
- su tarjeta de seguro (*si tiene otro seguro*)

Si tiene otro seguro, el AHCCCS es el **pagador de última instancia**.

El CRS verifica cada 6 a 12 meses para ver si sus ingresos han cambiado. Tendrá que avisarle al CRS cuando cambie su ingreso o sero médico. Podrá hacer esto al hablar al teléfono de la clínica CRS que aparece en la página 5 del manual.

Si su niño/a o joven es miembro del AHCCCS sin otros seguros, no tendrá que dar copagos. El AHCCCS es el pagador de última instancia. Sin embargo, si su niño/a o joven tiene el AHCCCS o algún otro seguro, traiga su tarjeta de miembro a toda consulta en el CRS.

Si su niño/a o joven no es miembro del AHCCCS pero tiene seguro, pudiera tener que dar copagos. También pudiera tener que dar copagos por servicios si su niño/a o joven no tuviera seguro.

Si tuviera alguna duda sobre cualquier pago, hable con su trabajador(a) social del CRS. El personal de la clínica podrá informarle lo que usted tenga que saber para tomar decisiones.

Si le llega una factura por un servicio que **cubra** el CRS de:

- un hospital,
- una sala de emergencias, u
- otra facultad de atenciones médicas,

hable de inmediato al teléfono que indique la factura. Dígalos que su niño/a o joven es miembro del CRS. Si recibe otra factura después de comunicarse con el proveedor, hable a su defensor(a) de pacientes del CRS para que le ayude.

Pagador de última instancia:
Sólo se usará al AHCCCS como fuente de pago por los servicios cubiertos una vez se hayan agotado todas las demás fuentes de pago.

Pudiera pedir un servicio que el CRS **no cubra**. Tendrá que disponerse por escrito a pagar por el servicio no cubierto antes de que su niño/a o joven lo reciba.

Acuérdese de avisarles a los proveedores de atención médica que su niño/a o joven es miembro del CRS antes de que reciba los servicios.

Condiciones cubiertas

El CRS proporciona y paga por las atenciones de varios problemas de la salud relacionados a la condición médica de su niño/a o joven. Entre ellas pudieran estar:

- pie deforme
- defectos de nacimiento
- algunos ataques
- algunas condiciones cardíacas
- problemas de la audición
- parálisis cerebral
- fibrosis quística
- espina bífida
- anemia de célula falciforme
- labio leporino y paladar mellado
- artritis

Algo de lo mejor que tiene el CRS es que la mayoría de las atenciones de su niño/a o joven se proporcionan en un solo sitio. Quién vaya a estar precisamente en su equipo dependerá de las atenciones médicas especiales que necesite su niño/a o joven. Conozca a los que integren su equipo para que les pueda hablar si necesitara ayuda. También puede invitar a otros a unirse a su equipo. El equipo puede contar con:

- usted
- niño/a o joven
- amistades
- doctores
- enfermeras
- especialistas de la audición
- trabajador(a) social
- maestros
- fisioterapeutas
- terapeutas ocupacionales
- terapeutas del habla
- especialista de vida de niños
- defensor(a) de pacientes
- otros familiares
- estudiantes (practicantes)



Todos los doctores del CRS que atiendan a su niño/a o joven tienen el derecho de usar la información médica de su niño/a o joven. Esto ayuda a los doctores a desarrollar un plan de atenciones junto con usted y otros proveedores de atención médica de su clínica CRS.

Su proveedor de atención médica/a principal (PCP) pudiera determinar que su niño/a o joven necesitara atenciones médicas que **no fueran** parte de su condición atendida por el CRS y que el CRS **no** cubriera. Su PCP tiene que dar el visto bueno (aprobar) si quieren remitir a su niño/a o joven a un especialista. Hablarán por teléfono a tal especialista del consultorio de su PCP y le sacarán cita, o le remitirán al especialista. Usted mismo/a puede sacar la cita para la condición que el CRS **no cubra**.

Especialidades clínicas

Quirúrgicas

cirugía pediátrica general
cardiovascular y torácica
oídos, nariz y garganta (ENT, en inglés)
neurocirugía
oftalmología
ortopedia (general, manos, escoliosis, amputados)
cirugía plástica

Dentales

odontología
ortodoncia

Médicas

cardiología
fibrosis quística
neurología
reumatología
pediatría general
genética
urología
metabólica
espinas bífidas
parálisis cerebral
neurofibromatosis

Servicios del programa

- sillones de ruedas manuales (*sin motores*)
- suministros médicos
- servicios médicos en el hogar
- medicinas
- terapia para ayudar al/a la niño/a o joven a usar sus piernas y brazos
- terapia del habla para ayudar a su niño/a o joven a hablar mejor
- tratamiento para sus ojos y oídos (incluso transplantes de córneas)
- equipo médico perdurable (DME, en inglés)
- servicios de hospital
- se pudieran proporcionar servicios para ciertas condiciones especiales, dentales y ortodónticas (enderezar los dientes)

Servicios que el CRS ni proporciona ni paga

Entre otros:

- piezas nuevas para el oído interno de su niño/a o joven
- servicios que no sean para la condición médica que atiende el CRS
- equipo que se use únicamente en la escuela
- aparatos ambulatorios
- motonetas o sillones de ruedas motorizados

Vea la lista completa en:

http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/pdfs_files/crs/30-covered-conditions-clean09-29-06.pdf

Citas con la clínica

Su niño/a o joven tiene que sacar cita para atenderse con un proveedor del CRS. En la clínica están muy ocupados. Por favor, hable con mucha antelación para sacar una cita. Cuando hable a la clínica, esté listo/a para decirle a la persona que le conteste:

- el nombre de su niño/a o joven,
- que su niño/a o joven es miembro del CRS, y
- el motivo por el que su niño/a o joven necesita la cita.

Si piensa que su niño/a o joven necesita que le atiendan más pronto, por favor, indíquelo al CRS por qué le parece que necesita que le atiendan pronto. Puede pedir una cita más pronto.

Conviene que no falle a las citas médicas de su niño/a o joven. A veces las citas se hacen con muchos meses de antelación. De ser así, le llegará una carta de recordatorio. Por favor, preséntese a la clínica por lo menos 15 minutos antes de la cita y apúntese. El tiempo de los doctores es importante, al igual que el suyo, así que tenga la bondad de presentarse a tiempo.

Por favor, asegúrese de que la clínica CRS tenga su dirección y teléfono actuales. Si no tuviéramos su dirección correcta, puede que no le llegue información importante de parte nuestra. Puede hablar a la clínica si cambia de dirección. Si se muda a otra área del estado, puede cambiar de clínica CRS. Esto lo puede hacer al hablar a su clínica CRS regional (cuyas direcciones y teléfonos aparecen en la página 5).

Llene la hoja de información importante para las atenciones de mi niño/a o joven+al cabo de este manual (página 22). Puede mantener en esta hoja datos sobre los facultativos de la clínica.

Para cancelar o cambiar una cita

Asegúrese de asistir a la consulta de su niño/a o joven. Si necesita ayuda para conseguir transportación a la cita, hable con una semana de antelación a la clínica o a su plan médico. Si necesita avisarles que no asistirá o que tiene que cambiar una cita, trate de hablar lo más pronto posible (con 2 ó 3 días de antelación). Al hablar con antelación, la clínica podrá programar a otro/a niño/a o joven que esté esperando que le atiendan.

Si se muda de domicilio

Si piensa cambiarse o mudarse de Arizona, avísele a la clínica CRS. La clínica CRS puede ayudarle a conseguir servicios en donde se mude.

Cómo conseguir ayuda para sacar su cita

Su otro plan médico pudiera pagarle y ayudarle a conseguir transportación a las citas en el CRS. Esto para los niños o jóvenes del CRS que no tienen medios para acudir a la consulta. Primero debería tratar de usar su propio carro, el autobús o conseguir que una amistad le transporte. Si su niño/a o joven es miembro del AHCCCS, hable al plan médico AHCCCS una semana antes de la cita. El CRS le ayudará y cooperará con su plan médico para asegurarle la transportación que necesite. El CRS no paga por servicios de transportación (excepto de una clínica CRS a otra).

La espera en la clínica

A veces tendrá que esperar por un tiempo en la clínica porque el doctor estará atendiendo a otros pacientes. No debería tener que esperar por más de 45 minutos. Si llegó a tiempo a la cita, y le parece que ha tenido que esperar por más de 45 minutos, comuníquese con su defensor(a) de pacientes del CRS para que le ayude.

Sugerencias para cuando vaya a la clínica

- Hable al CRS en cuanto reciba la carta de recordatorio para decirles que irá a la clínica.
- Llegue a tiempo a la cita o hable al CRS si tiene que cancelarla o hacer cita para otra ocasión. Hay listas de esperas en muchas clínicas. Su llamada pudiera brindarle a otro/a niño/a la oportunidad de atenderse con su doctor(a).
- Las visitas a la clínica pudieran tomar unas horas. Traiga meriendas, pañales extra, medicinas, y demás para niño/a o joven.
- Traiga el equipo de su niño/a o joven a las visitas en la clínica. De hacer falta, pudieran revisarlo.
- Avísele de inmediato al CRS si cambiara de dirección, teléfono, nombre, tutela legal o plan de seguro.
- Apunte cualquier duda que quiera que su doctor(a) le aclare. Traiga la lista a la visita en la clínica.
- Traiga las medicinas y el historial de vacunas de su niño/a o joven a las citas en la clínica.
- Infórmele a la clínica toda alergia de alimentos o medicinas que tenga su niño/a o joven.
- Entérese con su doctor(a) o enfermero/a acerca de las medicinas de su niño/a o joven. Asegúrese de saber cómo dárselas y todos los efectos secundarios.
- Las visitas a doctores, dentistas u ortodoncistas en consultorios particulares para servicios **cubiertos** por el CRS necesitan permiso especial. Por favor, consiga el visto bueno primero o pudiera tener que pagar la factura.



Para jóvenes de 18 años de edad o mayores: instrucciones anticipadas

Si tiene 18 años de edad o más y es su propio tutor, tiene el derecho de decirle por escrito a los doctores cómo es que quiere que lo atiendan si se enferma demasiado como para decírselo usted mismo/a. Una **instrucción anticipada** es un documento escrito. Éste le permite a los doctores atenderle si no puede tomar decisiones. Le indica a su doctor(a):

- qué clase de atenciones quisiera si se enfermara y no pudiera mejorar,
- qué quiere que hagan si no está despierto o si está en una coma, y
- las atenciones que **no** quiere.

La instrucción anticipada puede decir que usted quiere ciertas atenciones no importa cuán enfermo/a se encuentre. Las clínicas CRS están enteradas de esto y tienen los formularios de instrucciones anticipadas para que usted los llene. También puede conseguir más información o formularios en www.azsos.gov/adv_dir. El CRS puede adosar su instrucción anticipada en su archivo médico. Si quiere platicar con alguien sobre esto, consulte a su doctor(a) o a alguna persona de la clínica CRS.

Si tiene una instrucción anticipada y le parece que no está obteniendo las atenciones médicas que quiere, comuníquese con:

Departamento de Salud de Arizona
Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud
Administración de Servicios de Rehabilitación de Niños
Servicios de los Miembros
(602) 542-1860 ó (800) 232-1676 gratis

Transición para jóvenes que necesitan atenciones médicas especiales

¿Sabía que los servicios del CRS se terminan cuando en el día que los jóvenes cumplen los 21 años de edad? Desde los 14 años de edad, el CRS comenzará a platicar con usted acerca de la transición o preparación para cuando su joven cumpla los 21 y deje los servicios del CRS. Ayudarán a que su joven se empiece a hacer cargo de sus propias atenciones médicas. El CRS pudiera alentarlos a aprender sobre:

- sus medicinas,
- sacar sus propias citas,
- entender los síntomas de su condición médica.

Conforme su joven se vaya convirtiendo en adulto/a, el CRS podrá dirigirles a usted y a su joven a los servicios externos en la comunidad que le puedan ayudar con otros asuntos de la transición, tales como:

- tutela,
- la transición al salir de la escuela,
- conseguir empleo,
- arreglos para vivir como adulto,
- transportación, y
- participación en la comunidad.

Joven:
persona
con más
de 14
pero
menos
de 21
años de
edad.

El CRS tiene la responsabilidad de ayudarle a usted y a su joven a conseguir doctores y especialistas que atiendan a su joven conforme se vaya convirtiendo en adulto/a.

Apoyo familiar y servicios comunitarios:

1. Concejo de Acción de Padres del CRS

El Concejo de Acción de Padres (PAC, en inglés) es un grupo de padres y empleados del CRS. Le indican a la Secretaría de Servicios de Salud de Arizona (ADHS, en inglés) y a las clínicas del CRS cómo les parece que pueden mejorarse las atenciones a los niños y jóvenes. El Concejo es un ámbito que les permite a los padres compartir ideas y recursos para mejorar la clínica. Si quisiera asistir a una reunión en la clínica o participar en actividades del PAC, comuníquese por favor con su defensor(a) de pacientes del CRS al:

Phoenix: (602) 406-6460 ó (602) 406-3060

Tucson: (520) 324-3224

Flagstaff: (928) 773-2054

Yuma: (928) 336-7294 ó (928) 336-1621

2. Raising Special Kids y Pilot Parents of Southern Arizona

Raising Special Kids (en el norte y el centro de Arizona) y Pilot Parents of Southern Arizona (en el sur del estado) son grupos que proporcionan información, capacitación y materiales para ayudar a las familias de los niños y jóvenes que tienen discapacidades y necesitan atenciones médicas especiales.

- Reúnen familias nuevas con padres voluntarios de más experiencia. Esto lo hacen mediante su programa de padres-a-padres.
- Envían gacetillas que dan sugerencias útiles, explican las leyes y mencionan los cursos de enseñanza abiertos a los padres.
- Todos los servicios y materiales son gratis.

Raising Special Kids

(800) 237-3007 gratis

(602) 242-4366

www.raisingpecialkids.org

Pilot Parents of Southern Arizona

(877) 365-7220 gratis

(520) 324-3150

www.pilotparents.org

3. Servicios de información y remisión

La Línea Directa del Centro de Información de Niños (CICH, en inglés) le puede ayudar a conseguir recursos en la comunidad. Tienen un teléfono gratis para todo el estado: (800) 232-1676. Para las personas con pérdida o impedimento del oído, hay un dispositivo de telecomunicación estatal (TDD/TTY) al (800) 367-8939.

El CICH funciona de lunes a viernes, de las 8 de la mañana a las 5 de la tarde.



Servicios para la conducta sana

Los servicios de la conducta sana pueden ayudar a su niño/a o joven con asuntos tales como los sentimientos de tristeza, la tensión, y los problemas con las drogas y el alcohol. Estos servicios pueden ayudar a las personas a pensar, sentirse y actuar de forma sana. Avíseles a los empleados del CRS si le parece que su niño/a o joven necesita esta ayuda.

- Un(a) sicólogo/a o siquiatra del CRS puede reunirse con su niño/a o joven.
- Cualquier persona puede obtener servicios de intervención en crisis y emergencias.
- Si su niño/a o joven necesita asistir a más de 3 consultas del CRS con un(a) sicólogo/a o siquiatra, el CRS puede ayudarle a conseguir atenciones en la comunidad.
- También puede comunicarse con el/la doctor(a) o el plan médico de su niño/a o joven.

Arizona cuenta con Autoridades Regionales de Conducta Sana (RBHA, en inglés) que ofrecen estos servicios. Todo miembro del AHCCCS/KidsCare (Títulos XIX y XXI) cualifica para recibir servicios de conducta sana y puede reportarse solo/a · no necesita que le remitan. Si su niño/a o joven se acoge al AHCCCS, puede comunicarse con una persona que se titula coordinador(a) de conducta sana de su plan. Tal coordinador(a) le puede dar información para que usted aprenda a conseguir servicios.

Su defensor(a) de pacientes del CRS tiene los nombres y teléfonos de los coordinadores de conducta sana del AHCCCS. Le pueden ayudar a enterarse de para qué clase de atenciones cualifica su niño/a o joven. También sabrán en dónde podrá obtener los servicios. Todos pueden obtener servicios de conducta sana en una crisis o emergencia. Si tuviera dudas sobre lo que se cubre o cómo comunicarse con la RBHA, puede hablar a la clínica CRS (página 5 del manual). Si no fuera emergencia, hable a su RBHA local para sacar cita. Si tuviera otro seguro, el AHCCCS sería el pagador de última instancia.



Directorio de autoridades RBHA

Condado de Maricopa

Nombre de RBHA: **Magellan**

Admisiones y servicios para clientes: 1-800-564-5465

Impedidos del oído: 602-914-5809

Crisis: 602-222-9444

1-800-631-1314

Impedidos del oído: 602-274-3360



Condados de Yuma, La Paz, Gila y Pinal

Nombre de RBHA: **Cenpatico**

Admisiones y servicios para clientes: 1-866-495-6738

Crisis: 1-866-495-6735

Impedidos del oído: 1-877-613-2070



Condados de Cochise, Graham, Greenlee, Pima y Santa Cruz

Nombre de RBHA: **CPSA**

Admisiones y servicios para clientes: 1-800-771-9889

Crisis: 1-520-622-6000

Condado de Pima: 1-800-796-6762

Otros condados: 1-800-586-9161

Impedidos del oído: 1-866-318-6960



Condados de Apache, Coconino, Mojave, Navajo y Yavapai

Nombre de RBHA: **NARBHA**

Admisiones y servicios para clientes: 1-800-640-2123

Crisis: 1-877-756-4090



Qué hacer en caso de una emergencia siquiátrica

Si su niño/a o joven tuviera un problema y a usted le pareciera que él o ella pudiera lastimarse a sí mismo/a o a alguien y que ello pudiera conllevar una muerte, **hable de inmediato al 911**. Hable también si estuviera gritando o moviéndose sin poderse detener, si no contestara al hablarle y tocarle, o si actuara de forma que le asustara.

Los Servicios de Crisis responden a toda solicitud de servicio. Los empleados de crisis acuden a todas las personas en peligro de lastimarse a sí mismas o a otros. Los Servicios de Crisis están a la disposición de todos no importa su capacidad de pago. Un ejemplo de crisis sería:

- Tener que hablar con alguien porque se siente **descontrolado/a** y está pensando en cuándo y/o cómo matarse.

Teléfonos disponibles las 24 horas para crisis

GRATIS Y A LA DISPOSICIÓN DE TODOS

¡No está solo/a! La línea crisis está a su disposición las 24 horas del día los 7 días de la semana. Platique con un(a) consejero/a de inmediato y consiga ayuda.

- Condado de Maricopa **1-602-222-9444 ó 1-800-631-1314**
- Condado de Pima **1-520-622-6000 ó 1-800-796-6762**
- Condados de Graham, Greenlee, Santa Cruz o Cochise **1-800-586-9161**
- Condados de Apache, Coconino, Mojave, Navajo y Yavapai **1-877-756-4090 ó 1-866-495-6735**
- Condados de Yuma, La Paz, Gila y Pinal **1-866-495-6735**

Qué hacer en caso de una emergencia médica

Una emergencia ocurre cuando a usted le pareciera que una persona necesitaría ayuda de inmediato o pudiera morir. **Si le parece que se trata de una emergencia, hable de inmediato al 911. Si no le parece que se trata de una emergencia, hable a su doctor(a) del CRS o a su proveedor/a de atención médica principal (PCP).**

Avísele a los de la sala de emergencias (ER) que su niño/a o joven está en el CRS. Si su niño/a o joven va a recibir atenciones por una enfermedad que **no** es una condición atendida por el CRS, déles a los de la sala de emergencias los datos de su compañía de seguro.

Las emergencias relacionadas a la condición atendida por el CRS no necesitan aprobación previa. Indíqueles a los de la sala de emergencias que su niño/a o joven es miembro del CRS.

Después de que le atiendan en la sala de emergencias, su niño/a o joven pudiera tener que ir (que le trasladen) a un hospital del CRS para más atenciones. Si tuviera alguna preocupación o duda acerca del CRS después de recibir las atenciones en la sala de emergencias, puede hablar a la clínica CRS. Cuando hable para sacar una cita para tenderse con alguien del CRS, indíqueles que su niño/a o joven se atendió en la sala de emergencias. Cuando vaya a la cita del CRS, asegúrese de indicar en la clínica del CRS todo lo que los doctores o enfermeros de la sala de emergencias le dijeran a usted o en cuanto a cualquier medicina que le hubieran dado a su niño/a o joven.

Transportación de emergencia

Si le pareciera que su niño/a o joven necesitara una ambulancia y pudiera morir si no la obtuviera, **hable de inmediato al 911**. Si no está seguro, háblele a su facultativo/a de atención médica principal (PCP) y haga lo que le indique.

Derechos de los miembros

Usted y su niño/a o joven tienen el derecho de:

1. Que se les trate con respeto y con dignidad no importa su raza, cultura, país de origen, sexo, edad, condición de la salud, orientación sexual, información genética, capacidad de pago, o capacidad para hablar en inglés.
2. Recibir atenciones desde el nacimiento hasta los 21 años de edad por su condición calificada.
3. Mantener en privado los archivos y las atenciones médicas de su niño/a o joven. No tiene que darlas a conocer a quienes no quiera que se enteren.
4. Obtener información sobre los antecedentes académicos y profesionales de los doctores y empleados del CRS, al igual que los idiomas que hablen.
5. Escoger su doctor(a) del CRS de una lista en la clínica CRS. También tiene el derecho de cambiar de doctores o de asistir a otra clínica CRS.
6. Pedir una segunda opinión de otro/a doctor(a) del CRS.
7. Obtener servicios en el idioma que prefiera. Si no habla muy bien el inglés, puede pedir un intérprete en cualquier momento. También puede obtener la información en idioma de señas si no puede oír. Si no puede leer o ver muy bien, tiene el derecho de que alguien le lea la información a usted. Estos servicios son gratis.
8. Ver o conseguir copia de los archivos médicos de su niño/a o joven como miembro del CRS. Puede cambiar algo en el archivo si está equivocada, pero tiene que pedirlo para que se haga.
9. Conocer los problemas médicos de su niño/a o joven y de las atenciones a su disposición. Esto le ayudará a tomar decisiones sobre las atenciones médicas de su niño/a o joven.
10. Que se le indiquen todas las opciones de atenciones que se le ofrecen, otros tipos de atenciones y en dónde obtenerlas.
11. Decir si quiere o no quiere alguna atención para su niño/a o joven. Se le indicará lo que pasará si obtiene o no obtiene la atención.
12. Actuar libre de cualquier clase de castigo, restricción o aislamiento por las decisiones que tome, por decir lo que piense, o **por radicar una queja (o apelación)**.
13. Que se le indique por escrito todo cambio de importancia en los servicios médicos para su niño/a o joven.
14. Enterarse de cuánto costarían los servicios si el CRS no los pagara.
15. Enterarse de cuánto le paga el CRS a sus doctores y otros empleados. También puede preguntar y se le informará de cómo el CRS paga las facturas.
16. Conseguir copia del resultado del Informe de Encuesta de los Miembros del CRS. Puede enterarse de lo que otras personas piensen sobre los servicios del CRS.
17. Que se le avise por escrito cuando el CRS recorte, detenga o niegue algún servicio médico que su doctor solicitara en la clínica. Se le tiene que informar lo que usted puede hacer si no le gusta la decisión. Esto se llama **radicar una apelación**.
18. Que los empleados del CRS le expliquen cómo resolver quejas y preocupaciones, así como de qué forma radicar un **agravio**.

19. Indicarle al CRS todo problema o queja sobre cualquier servicio médico, doctor o empleado del CRS. No se le tratará mal por haberse quejado.
20. Enterarse de los proveedores de atención médica que hablen otros idiomas aparte del inglés y cómo obtener un directorio gratis de proveedores. Las direcciones de las clínicas y los doctores con los idiomas que hablan aparecen en este directorio.
21. Que se le hable en su propio idioma.

Responsabilidades de los miembros

Usted y su niño/a o joven tienen la responsabilidad de:

1. Tratar a los doctores, empleados y demás que le proporcionan servicios a su niño/a o joven con respeto.
2. Identificar a su niño/a o joven como miembro del CRS ANTES de que reciba servicios fuera del CRS.
3. Avisarle al/a la doctor(a) del CRS si no entiende la condición de su niño/a o joven o el plan para su tratamiento.
4. Informarle a los doctores y enfermeros del CRS todo en cuanto a la salud de su niño/a o joven, incluso los problemas o enfermedades que hubiera padecido, si su niño/a o joven hubiera estado en un hospital, y todos los fármacos y medicinas que esté tomando.
5. Avisarle a los doctores y enfermeros del CRS si su niño/a o joven ha cambiado de
 - condición médica,
 - dirección o teléfono, y
 - cualquier otro seguro médico.
6. Informarle a los empleados del CRS sobre cualquier otro seguro médico que tenga.
7. Actualizar la información sobre la calificación de su niño/a o joven para el CRS. Avísele al/a la encargado/a de calificación si pasara algo en su familia que pudiera afectar la calificación de su niño/a o joven.
8. Conocer el nombre del/la/los doctor(es) y enfermer(os) principales de su niño/a o joven. Mantener el nombre, la dirección y el teléfono del/de la doctor(a) y de la clínica en donde los pueda encontrar con facilidad.
9. Participar activamente en cuidarse a sí mismo/a y la salud de su niño/a o joven. Atienda cualquier problema médico antes de que se empeore. Siga las instrucciones para darle a su niño/a o joven las medicinas u otros tratamientos tal como se recetaron.
10. Asegurarse de que entienda lo que el/la doctor(a) le diga antes de salir de la clínica.
11. Hablar y sacar las citas de su niño/a o joven a tiempo para evitar tener que recurrir a una sala de urgencias o de emergencias por cosas que pudiera haber atendido en la clínica CRS.
12. Llegar a tiempo a todas las citas de su niño/a o joven. Trate de llegar 15 minutos antes de la hora de la cita. Hable a la clínica CRS antes de la cita si tiene que cancelarla o va a llegar tarde.
13. Traer el historial de vacunas de su niño/a o joven a todas las consultas.
14. Asegurarse por favor de tener las direcciones y teléfonos correctos para los doctores de su niño/a o joven. Déle a saber la información con el CRS.
15. Avisarle a los empleados del CRS si le parece que alguien no le ha sido honesto o si siente que un(a) doctor(a), empleado/a o algún otro personal del CRS le está maltratando.
16. Participar activamente en sus propias atenciones lo mejor que pueda.

Agravios (quejas)

El CRS se atiene a leyes federales y estatales que desglosan los procedimientos que los pacientes y sus familias deben seguir para radicar **agravios**.

El CRS quiere enterarse si:

- no está satisfecho/a con las atenciones o servicios que recibe su niño/a o joven.
- no se le trata con respeto o dignidad a usted o a su niño/a o joven; o
- algo sobre la clínica, los doctores o los demás empleados médicos le molesta o le preocupa.

Puede pedirles a los empleados del CRS que le ayuden a resolver el problema. Puede pedirles a los empleados del CRS que le expliquen cómo radicar un agravio. Su doctor(a) puede radicar el agravio de parte suya. Usted puede radicar su agravio de palabra o por escrito.

Puede pedirle ayuda a:

- su defensor(a) de pacientes del CRS (datos en la página 5) o
- los Servicios Para Miembros de la CRSA (datos en la página 4).

La mayoría de los agravios se resuelven **en plazo de 90 días**.

Proceso de aprobación y negación del CRS

A veces, el CRS debe aprobar el servicio que usted pide. La clínica recurre a un proceso que se llama **autorización previa**. Se revisará lo que usted pida y el CRS le avisará si está bien que consiga el servicio. Esto se basa en la condición de su niño/a o joven y en sus prestaciones del CRS.

- Si el CRS le niega, le recorta o le detiene un servicio a su niño/a o joven, se le enviará a vuelta de correo una carta de la clínica CRS en la que le indiquen por qué tomaron esa decisión.
- Si ya comenzaron los servicios y los van a cambiar, le deben enviar por correo la carta por lo menos 10 días antes de que le cambien los servicios (salvo en casos de fraude, si se mudara del estado, o si pidiera que se detuviera el servicio).

Apelaciones y solicitudes de audiencia

Tiene el derecho a no estar de acuerdo con las decisiones que tome el CRS. Esto se llama una **apelación**. Usted puede apelar de palabra o por escrito. El CRS cuenta con dos clases de apelaciones. La primera clase es una **apelación normal**. Se recurre a esta apelación cuando el CRS:

- no aprueba un servicio.
- detiene un servicio por un plazo corto.
- reduce un servicio que se había aprobado.
- detiene por completo un servicio que ya se había aprobado.
- no proporciona los servicios en un plazo justo.
- no actúa en el plazo obligatorio de 14 días desde la fecha de solicitarse un servicio.
 - Si hiciera falta más tiempo después de los 14 días, puede pedir una prórroga.
 - Las prórrogas sólo se conceden si es lo que más le conviene a su niño/a o joven. A veces se tardan 14 días más.

La segunda clase es una **apelación acelerada**. Esta apelación ocurre más pronto. La decisión tiene que tomarse en plazo de 3 días hábiles. Se recurre a esta apelación cuando al CRS le parece que la salud de su niño/a o joven correría peligro si se recurriera a la apelación normal.

Si pidiera servicios que ya hubieran comenzado y ahora se detuvieran, usted puede pedir que los mantengan mientras se tramita la apelación. Pudiera tener que pagar por lo que obtenga durante el trámite de la apelación si la decisión no cambia. Si quisiera mantener los servicios durante la apelación, deberá pedirla en plazo de 10 días después de que reciba la carta del CRS en la que se le informe del cambio del servicio.

Su defensor(a) de pacientes del CRS le puede ayudar a radicar una apelación. Para radicar la apelación, siga las instrucciones en la carta que le llegue del CRS. Ésta es la carta en la que decía que usted no obtendría el/los servicio(s). Tiene que **radicar** o hacer una **apelación** oficial en plazo de 60 días a partir de que ocurra la acción. Como parte del proceso:

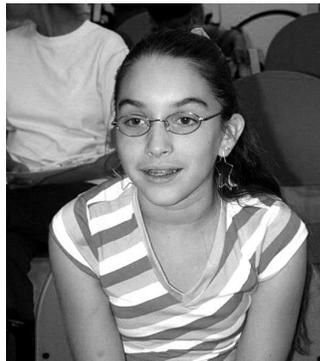
- Puede pedir que le permitan examinar el archivo médico de su niño/a o joven y todo lo que se relacione con la decisión de cambiar o detener el servicio.
- También puede darle cosas o papeles al CRS que a usted le parezca que le ayudarían a que decidieran que sí.
- Puede pedir que le permitan dar las cosas usted mismo/a o puede enviarlas por correo.

Puede informarse más sobre el proceso de apelación. Platique con su defensor(a) de pacientes del CRS.

El CRS le enviará por correo una carta cuando decidan su apelación. Si no le parece que han tomado la decisión correcta, puede pedir una **audiencia justa estatal**. Esto significa que alguien que no trabaje con el CRS revisará el caso. Las instrucciones para solicitar una audiencia justa estatal aparecen en la carta del CRS.

- Si quiere una audiencia y es miembro del AHCCCS, deberá avisarle o escribirle a su clínica CRS en plazo de 30 días después de recibir la carta de la decisión sobre la apelación.
- Si no es miembro del AHCCCS, deberá avisarle a la CRSA (la Administración) en plazo de 30 días después de recibir la carta de la decisión sobre la apelación. Le puede pedir a su defensor(a) de pacientes del CRS que le ayude a solicitar una audiencia justa estatal.

Del AHCCCS o de la CRSA le avisarán la fecha, la hora y adónde deberá ir a la audiencia.



Fraude y abuso del programa

El fraude puede suceder cuando las personas mienten sobre las atenciones que su niño/a o joven ha estado recibiendo. Ejemplos de fraude y abuso del programa serían, entre otros:

- dejar que alguien más use la tarjeta de identificación de su niño/a o joven
- que un(a) doctor(a), enfermero/a u otro facultativo/a mienta sobre lo que hicieron para ayudar a su niño/a o joven
- que la clínica tenga papeles o comprobantes sobre usted que no sean ciertos
- que usted reciba copia de su factura de seguro y encuentre que ésta indique un servicio que su niño/a o joven no recibió

Si le parece que alguien ha mentado y cometido un fraude o abusado del programa, debe reportarlo. Puede comunicarse con nosotros por escrito o de palabra a:

Office of Program Integrity (OPI)
Arizona Department of Health Services (ADHS) Fraud and Abuse Hotline
(602) 364-3758 ó (866) 563-4927 gratis
reportfraud@azdhs.gov

El formulario de reportar por la Internet (en línea) se encuentra en:
www.azdhs.gov/bhs/provider/forms/pm7-1-1.pdf

No se meterá en líos por reportar el fraude y el abuso del programa. Tampoco tendrá que dar el nombre. Toda información que reporte se mantendrá en secreto.

Servicios de conformidad con las leyes

Todos los servicios de la Secretaría de Servicios de Salud de Arizona se proporcionan sin prejuicio ni favoritismo por:

- discapacidades o impedimentos,
- raza o color,
- religión,
- sexo u
- origen nacional (trasfondo étnico).

El programa CRS se atiene a las leyes federales tales como:

- Ley General de Rehabilitación del 1973
- Ley General de Presupuestos Equilibrados del 1997
- Títulos XIX y XXI de la Ley General del Seguro Social
- Título VI de la Ley General de Derechos Civiles del 1964
- Ley General Contra el Discrimen por Edad del 1975
- Títulos II y III de la Ley General de Estadounidenses Discapacitados
- Ley General Federal de Inmigración y Nacionalidad

Aviso de normas de la privacidad

La Administración de los Servicios de Rehabilitación de Niños (CRSA) se compromete a proteger su información médica. Por mandato de ley, la CRSA deberá:

- mantener su información médica en privado y
- proporcionarle un Aviso de Normas de Privacidad.

El CRS debe acatar las condiciones de este aviso de privacidad. El aviso le indica:

- cómo puede usarse, revelarse o darse a conocer su información médica; y
- como un(a) padre o madre, tutor(a) o miembro del CRS que sea tutor(a) propio/a puede obtener acceso a la información.

Cada padre o madre debe llevar cuenta del historial médico de su niño/a o joven. Esto lo puede lograr apuntando lo que le digan los doctores, enfermeros, terapeutas y demás empleados médicos. También puede pedirle al/a la doctor(a), enfermero/a u otro/a empleado/a médico/a que le apunte la información.

Acceso de miembros a archivos médicos

Los padres, tutores y miembros del CRS gozan del derecho de tener acceso a todos los archivos médicos del miembro. El acceso deberá ofrecerse durante las horas normales de la clínica. El acceso podrá ofrecerse a otras horas si hiciera falta para atenciones médicas de emergencia.

El CRS puede denegar el acceso a archivos médicos que se estime que sean información médica protegida. Se trataría de archivos (tales como los apuntes de sicoterapia) que

- se recopilen a raíz de diligencias civiles, penales o administrativas; o
- se espere que se requieran para diligencias civiles, penales o administrativas.

La información protegida se atiene a las Enmiendas Federales De Mejoras de Laboratorios Clínicos del 1988 o se exime de conformidad con el inciso 42 CFR 493.3(a)(2). (930-1-k-1)



Información para las atenciones de mi niño/a o joven

Diagnóstico de mi niño/a o joven: _____

Número del archivo médico de mi niño/a o joven: _____

Doctor(es): _____

Doctor(es): _____

Enfermero(s): _____

Terapeuta(s): _____

Trabajador(es) Social(es): _____

Defensor(a) de pacientes: _____

Sicólogo/a: _____

Especialista de vida de niños: _____

Administrador(a) de la clínica: _____

Teléfono de la clínica: _____

Farmacia: _____

Coordinador(a) de transición: _____

Otros: _____

Esperamos que este manual le resulte útil. Le agradeceremos sus consejos o cualquier cosa que piense para mejorar las cosas.

Actualizado en Septiembre del 2007



Arizona Department of Health Services
Secretaría de Servicios de Salud de Arizona

Office for Children with Special Health Care Needs
Oficina para Niños con Necesidades Especiales de
Cuidado de Salud

150 North 18th Avenue, Suite 330 Phoenix 85007-3243
(602) 542-1860 Fax: (602) 542-2589

(800) 232-1676 Gratis

(Ask for the CRS Program)
(Pregunte por el Programa de CRS)

<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn>